

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi yang dilakukan terhadap pihak-pihak dan setelah dilakukan analisis, maka dapat disimpulkan bahwa Aktivitas *customer relations* PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam membina hubungan baik dengan pelanggan yang diteliti berdasarkan 5 langkah teori hubungan pelanggan dan menggunakan pendekatan teori komunikasi dua arah yang di kemukakan oleh gruning, yaitu:

1. Mempertahankan pelanggan lama, dilakukan dengan membuat pertemuan dengan pelanggan dalam *event Customer Gathering*.
2. Menarik pelanggan baru, dilakukan dengan komunikasi dengan cara sosialisasi ke desa-desa, mengunjungi potensi pelanggan dan melakukan pemasaran selektif kepada calon pelanggan khususnya yang ada di Riau.
3. Mengenalkan produk atau jasa, dilakukan dengan sosialisasi secara langsung seperti sosialisasi peluncuran aplikasi PLN *mobile* yang dilakukan di Mall SKA Pekanbaru dan sosialisasi program gemerlap ramadhan yang diadakan di CFD jalan Diponegoro Pekanbaru.
4. Memfasilitasi penanganan keluhan, dengan menyediakan *contact center* di nomor panggilan 123, kemudian PLN juga menggunakan akun media sosialnya seperti *twitter* @pln\_123, *facebook* PLN 123, *email* pln123@pln.co.id dan *website* PLN [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id).
5. Mengurangi biaya, dilakukan dengan mengadakan sosialisasi yang bertemakan “hemat listrik” yang bertujuan supaya pelanggan dapat mengurangi jumlah pemakaian listrik dan biaya pengeluaran tidak terlalu besar.

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti melihat terjadinya komunikasi dua arah pada aktiitas *customer relations* PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepulauan Riau, sehingga hubungan antara PLN dengan pelanggan menjadi harmonis.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau khususnya Humas beserta stafnya yaitu sebagai berikut :

1. Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau harus selalu menjaga komunikasi dua arah yang baik dengan pelanggan agar mendapatkan *feedback* yang positif.
2. Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau harus melakukan identifikasi, perencanaan dan persiapan sebelum melakukan sosialisasi untuk meminimalisir terjadinya hambatan.
3. Humas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau harus selalu menciptakan inovasi produk maupun jasa baru untuk pelanggan.
4. PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau harus selalu meningkatkan pelayanannya dalam menangani keluhan pelanggan.